



## **CRM Imprese Agroalimentare e Turistico Eventi Formativi**

### **La relazione con il cliente in modo semplice, on line e su “mobile”**

*EDIZIONE DEL 20 Novembre 2015*

*Presso Coldiretti di Avellino - Via Iannacchini, 11 83100 Avellino*

*ORARIO: dalle 10.00 alle 13.30*

#### **SOMMARIO DEGLI INTERVENTI**

Funzionalità di base del CRM (Microsoft Dynamics CRM 2015 Cloud)

Qualificazione Clienti Potenziali, Aziende e Contatti

Creazione Elenchi di Marketing

Creazione e gestione di una campagna di marketing

Analisi della Soddisfazione del Cliente

#### **RELATORI E DOCENTI**

Aldo Borelli

Nataly Garofoli

Alessandro Rossi

Delegato CRM KIBSLAB - Coordinatore

#### **SEDI E MODALITÀ DI EROGAZIONE**

Soggetto Attuatore



**EDIZIONE:** In Aula dalle ore 10.00 – 13.30

**SESSIONI:** On Line (moduli da 2h)

con prenotazioni settimanali entro dicembre 2015

#### **DESTINATARI**

Responsabili Azienda

Addetti Marketing

Addetti comunicazione ed eventi

Addetti al commerciale

Personale Operativo

1 di 2

## ***OBIETTIVI***

Il CRM offre all'organizzazione una visualizzazione completa delle informazioni sui clienti incluse tutte le interazioni di vendita, marketing e servizio della società con tali clienti. Tutti i reparti dell'organizzazione possono utilizzare questo database centralizzato per accedere alle informazioni e agli strumenti necessari per interagire con i clienti con maggiore efficacia.

Il Direct Marketing, condotto attraverso lo strumento CRM, consente di stabilire una relazione diretta e duratura con il cliente, personalizzando i messaggi in funzione delle specifiche esigenze, delle caratteristiche del singolo destinatario e in relazione alla specifica fase del ciclo di vita dello stesso, ottimizzandone la "profilazione".

Il modulo Marketing del Sistema Microsoft Dynamics CRM permette di automatizzare ed ottimizzare le attività operative di marketing, di vendita e di Customer Service su canali off-line e online.

## ***CONTENUTI***

Qualificazione Contenuti

Navigazione e consultazione, Ricerche semplici ed avanzate, Visualizzazioni, Esportazioni, Importazioni, Condivisione e Assegnazione record nel CRM

Registrazione e Consultazione degli Impegni relativi alle Aziende, Contatti e Lead (Attività, Telefonate, Appuntamenti, Mail)

Creazione e qualificazione di Elenchi Marketing statici e dinamici

Modelli di mailing massivo

Modelli di messaggio

Pianificazione di una Campagna Marketing

Creazione e gestione di una mini campagna Marketing

Gestione impegni (telefonate, e mail, fax etc)

Creazione di Report ad hoc

Registrare risposte a Campagna

Analizzare i risultati della Campagna (Marketing Analitico)

Customer Satisfaction

Social Listening